



OPEducation

Logistics Toolkit

Pro efektivní využití tohoto toolkitu je nutná znalost větných struktur a gramatiky, kterou tu bohužel shrnout nelze. Pokud jste připraveni konečně opravdu posunout své anglické dovednosti bez kompromisů, s potěšením Vás povede jeden z našich jazykových coachů. [Rádi si s Vámi domluvíme nezávazný úvodní hovor zde.](#)

Tyto výrazy a fráze byly opatrně vybrány tak, aby byly sofistikované, ale zároveň zněly přirozeně. **Klikněte na téma pro přesun na danou stránku.**

Onboarding / nastavení spolupráce	2
Zakládání zákaznického účtu	2
Úvod a rámec	2
Fakturační údaje	2
Komunikační údaje	3
Provozní údaje	4
Integrace do systému	5
Kapacita a plánování špiček	6
Nastavení reportingu a průběžného hodnocení	7
Vyjednávání a domluva	8
Diskuze o podmínkách a ceně	8
Vyjednávání podmínek vyzvednutí a doručení	9
Příplatky	10
Vyjasňování detailů přepravy	11
Shrnutí schůzek	12
Potvrzení domluvy	13
Emaily s připomínkami	14
Komunikace ohledně stavu přepravy + změny	15
Aktualizace stavu přepravy a běžná sdělení	15
Změny během přepravy	16
Stížnosti/Problémy/Zpoždění	17
Omluvy	17
Komunikace ohledně zpoždění	18
Práce se stížnostmi/problémy	19
Eskalování problémů	21
Interní komunikace a reporting	22
Žádosti o spolupráci/komunikace s kolegy	22
Reporting výsledků nadřízeným	23

Onboarding / nastavení spolupráce

Zakládání zákaznického účtu

Úvod a rámec

To set up your customer account, we need a few details.
Pro založení zákaznického účtu potřebujeme několik údajů.

Below is the required information for account setup.
Níže najdete informace požadované pro založení účtu.

Could you please confirm the details via a reply to this email?
Můžete prosím potvrdit údaje odpovědí na tento email?

Once we receive the details, we will proceed with the setup.
Jakmile údaje obdržíme, budeme pokračovat se zakládáním.

If anything changes later, we can update the account.
Pokud se později cokoliv změní, můžeme účet upravit/aktualizovat.

Fakturační údaje

Please confirm the company name and registered address.
Prosím potvrďte název společnosti a její sídlo.

Please share your registration number and VAT ID.
Prosím poskytněte nám Vaše IČO a DIČ.

Please confirm the billing address (if different from the registered address).
Prosím potvrďte fakturační adresu (pokud se liší od sídla).

Which email should we use for invoices?
Jaký email bychom měli používat pro faktury?

Please confirm whether a PO number is required on invoices.
Prosím potvrďte, zda je na fakturách nutné uvádět číslo objednávky.

If a PO is required, please share the PO format.
Pokud je PO nutné, prosím, poskytněte nám formát PO čísla.

Zpět nahoru

Please confirm your payment terms (e.g., Net 14 / Net 30).
Prosím potvrďte platební podmínky (např. Net 14 / Net 30).

In which currency should we invoice you?
V jaké měně Vám máme fakturovat?

Please confirm the billing contact person (name, email, phone).
Prosím potvrďte kontaktní osobu pro fakturaci (jméno, email, telefon).

Please confirm any required details to be shown on invoices.
Prosím potvrďte případné detaily, které mají být uvedeny na fakturách.

Komunikační údaje

Please confirm the main contact for day-to-day operations.
Prosím, potvrďte hlavní kontakt pro běžnou operativu.

Please confirm the escalation contact for urgent cases.
Prosím, potvrďte kontakt pro eskalace v urgentních případech.

Who should receive shipment status updates?
Kdo má dostávat aktualizace stavu zásilek?

Please share the distribution list for operational emails.
Prosím, sdílejte s námi distribuční seznam pro operativní emaily.

Please share the distribution list for finance and invoices.
Prosím, sdílejte distribuční seznam pro finanční záležitosti a faktury.

What is your preferred communication channel (email / phone / portal)?
Jaký je Váš preferovaný způsob komunikace (email / telefon / portál)?

Please confirm your preferred language for communication.
Prosím potvrďte Váš preferovaný jazyk komunikace.

Please confirm your time zone and office hours.
Prosím potvrďte Vaše časové pásmo a pracovní dobu.

Zpět nahoru

What response time do you expect for operational questions?

Jakou reakční dobu očekáváte u operativních dotazů?

If needed, who is the decision-maker for commercial topics?

Pokud bude potřeba, kdo je rozhodující osoba pro obchodní témata?

Provozní údaje

Please confirm the pickup and delivery addresses.

Prosím, potvrďte adresy pro vyzvednutí a doručení.

Please confirm loading and unloading hours at your sites.

Prosím, potvrďte nakládací a vykládací časy na Vašich místech.

Is appointment booking required at pickup and/or delivery?

Je nutná rezervace termínu při vyzvednutí a/nebo doručení?

Please share any site restrictions (access, height limits, security).

Prosím sdílejte s námi jakákoliv omezení na místě (přístup, výška, zabezpečení).

Please confirm the contact person on site (name and phone).

Prosím potvrďte kontaktní osobu na místě (jméno a telefon).

Please confirm your standard service requirements (/SLA).

Prosím potvrďte Vaše standardní požadavky na službu (/SLA).

Which KPIs should we report to you?

Jaké KPI Vám máme reportovat?

How often would you like to receive performance reports?

Jak často chcete dostávat výkonnostní reporty?

Please confirm your escalation process and escalation thresholds.

Prosím, potvrďte Váš proces eskalace a prahy pro eskalaci.

Integrace do systému

We can support API integration for shipment status and milestones.

Umíme zařídit API integraci pro status zásilek a milníky.

Please share your technical contact for the integration setup.

Prosím, sdílejte s námi Váš technický kontakt pro nastavení integrace.

Do you prefer REST API, EDI, or file-based exchange (CSV/SFTP)?

Preferujete REST API, EDI, nebo výměnu souborů (CSV/SFTP)?

We will provide the API documentation and credentials via a secure channel.

API dokumentaci a přístupy poskytneme bezpečnou cestou.

Let's align on the data scope: orders, tracking, POD, invoices.

Pojďme si sladit rozsah dat: objednávky, tracking, POD, faktury.

Please confirm the required event messages (created, picked up, delivered).

Prosím potvrďte požadované události (vytvořeno, vyzvednuto, doručeno).

We can send real-time webhooks for key status changes.

Můžeme posílat webhooks v reálném čase pro klíčové změny statusu.

We propose using a test environment before go-live.

Navrhujeme vše vyzkoušet v testovacím prostředí před ostrým spuštěním.

We will run an end-to-end test with sample shipments.

Provedeme end-to-end test na testovacích zásilkách.

Please confirm the go-live timeline and acceptance criteria.

Prosím potvrďte termín spuštění a kritéria pro schválení.

We can align on error handling and retry logic.

Můžeme si sladit postup pro řešení chyb a mechanismus opakování požadavků.

For data security, we follow agreed access and retention rules.

Pro bezpečnost dat dodržujeme dohodnutá pravidla přístupu a uchování.

We can support SSO access for your team if required.

V případě potřeby umíme podpořit SSO přístup pro Váš tým.

Zpět nahoru

We will document the integration owner and support process.

Zdokumentujeme odpovědnou osobu pro integraci a proces technické podpory.

If needed, we can provide a manual fallback process during rollout.

Pokud bude potřeba, během nasazení můžeme zajistit manuální záložní proces.

Kapacita a plánování špiček

To support peak periods, we need a volume forecast for the next ... weeks.

Pro pokrytí špiček potřebujeme odhad objemů na příštích ... týdnech.

Please share your expected weekly volumes by lane.

Prosím sdílejte s námi očekávané týdenní objemy podle jednotlivých tras.

When do you expect your peak season to start and end?

Kdy očekáváte začátek a konec špičky?

Do you anticipate any one-off spikes (promotions, campaigns)?

Očekáváte nějaké jednorázové nárůsty (akce, kampaně)?

What is your minimum notice time for additional capacity?

Jaká je vaše minimální doba předstihu pro navýšení kapacity?

For peak weeks, we propose a defined booking cut-off time.

Na týdny ve špičce navrhujeme stanovit pevnou uzávěrku objednávek.

Please confirm priority lanes and critical delivery deadlines.

Prosím potvrďte prioritní trasy a kritické termíny doručení.

If capacity tightens, we will propose alternatives (routing, mode, timing).

Pokud bude kapacita napjatá, navrhujeme alternativy (trasy, mód, termíny).

We will confirm capacity allocation in writing once agreed.

Po dohodě potvrdíme alokaci kapacity písemně.

Nastavení reportingu a průběžného hodnocení

Let's align on the key KPIs for reporting.

Pojďme si sladit klíčové KPI pro reportování.

We propose a weekly performance report covering service level and delays.

Navrhujeme týdenní report výkonu pokrývající úroveň služby a zpoždění.

Please confirm the reporting frequency: weekly or monthly.

Prosím potvrďte frekvenci reportingu: týdenní nebo měsíční.

We will share a standard dashboard template for approval.

Zašleme standardní šablonu dashboardu ke schválení.

Who should be included in the reporting distribution list?

Kdo má být v distribučním seznamu pro reporty?

Please confirm the preferred format: Excel, PDF, or email summary.

Prosím potvrďte preferovaný formát: Excel, PDF, nebo shrnutí emailem.

We suggest a monthly review call to discuss trends and action points.

Navrhujeme měsíční review call k prodiskutování trendů a akčních bodů.

We will track root causes for exceptions and agree on corrective actions.

Budeme sledovat příčiny výjimek a dohodneme se na nápravných opatřeních.

Let's define escalation thresholds (e.g., delay over ... hours).

Pojďme nastavit prahy pro eskalaci (např. zpoždění nad ... hodin).

We will document agreed actions and owners after each review.

Po každém vyhodnocení zdokumentujeme domluvené kroky a odpovědnosti.

Vyjednávání a domluva

Diskuze o podmínkách a ceně

We can offer an all-in rate of ...

Můžeme nabídnout konečnou cenu včetně všeho ve výši ...

This quote includes linehaul and fuel surcharge.

Tato nabídka zahrnuje přepravné a palivový příplatek.

Accessorial charges apply if required (waiting time, extra stop).

V případě potřeby se účtují doplňkové poplatky (čekání, zastávka navíc).

The rate is valid until ...

Sazba je platná do ...

This is a spot rate for this shipment only.

Toto je spotová sazba pouze pro tuto zásilku.

For regular volume, we can discuss a contract rate.

Pro pravidelné objemy můžeme jednat o smluvní sazbě.

Payment terms are Net ... days.

Platební podmínky jsou Net ... dní.

If you confirm by ..., we can hold this rate.

Pokud potvrdíte do ..., můžeme tuto sazbu držet.

The price is based on the current capacity situation.

Cena vychází z aktuální kapacitní situace.

If the scope changes, the rate may need to be revised.

Pokud se změní rozsah, může být nutné sazbu upravit.

We can offer a lower rate with a longer lead time.

S delší dodací lhůtou můžeme nabídnout nižší sazbu.

Expedited service is available at an additional cost.

Zrychlená služba je dostupná za příplatek.

Zpět nahoru

Waiting time beyond ... minutes is chargeable.

Čekání nad ... minut je zpoplatněno.

We can share a full cost breakdown upon request.

Na vyžádání můžeme poskytnout kompletní rozpis ceny.

Would you like option A (standard) or option B (express)?

Preferujete variantu A (standard) nebo variantu B (expres)?

To proceed, we require written confirmation of the quote.

Pro pokračování potřebujeme písemné potvrzení nabídky.

Please note that customs-related services are not included.

Upozorňujeme, že služby související s celníci nejsou zahrnuty.

Vyjednávání podmínek vyzvednutí a doručení

Could we align on the required delivery window?

Můžeme si sladit požadované doručovací okno?

Our standard lead time is ...; we can offer expedited service at a surcharge.

Standardní doba realizace je ...; zrychlenou službu nabízíme s příplatkem.

We can commit to ... provided we receive confirmation by ...

Můžeme se zavázat k ... za předpokladu, že obdržíme potvrzení do ...

Can we confirm responsibilities for loading/unloading and site access?

Můžeme si potvrdit odpovědnost za nakládku/vykládku a přístup na místo?

To ensure compliance, we will need written acceptance of the terms.

Pro zajištění souladu s pravidly budeme potřebovat písemné schválení podmínek.

If we adjust the timeline, could we revisit the pricing?

Pokud upravíme načasování, můžeme se znovu pobavit o ceně?

Příplatky

The rate includes the standard service; additional services are chargeable.
Sazba zahrnuje standardní službu; doplňkové služby jsou zpoplatněny.

Please note that accessorial charges may apply depending on site conditions.
Upozorňujeme, že doplňkové poplatky se mohou uplatnit podle podmínek na místě.

Waiting time beyond ... minutes is charged at ... per hour.
Čekání nad ... minut je účtováno ... za hodinu.

A surcharge applies for deliveries with a fixed time slot.
Za doručení s pevným časovým slotem se účtuje příplatek.

A surcharge applies for weekend and public-holiday operations.
Za provoz o víkendech a svátcích se účtuje příplatek.

Redelivery is chargeable if the delivery attempt is unsuccessful.
Opětovné doručování je zpoplatněno, pokud je pokus o doručení neúspěšný.

Storage charges apply after the free storage period of ... days.
Skladovací poplatky se účtují po bezplatné lhůtě uskladnění ... dní.

Demurrage and detention may apply at port/terminal.
V přístavu/na terminálu se mohou uplatnit poplatky za zdržné a stojné.

Customs-related services are excluded unless explicitly agreed.
Služby spojené s celníci nejsou zahrnuty, pokud nejsou výslovně dohodnuty.

Fuel surcharge is variable and adjusted monthly.
Palivový příplatek je variabilní a upravuje se měsíčně.

The quote excludes VAT, where applicable.
Nabídka je bez DPH, pokud se uplatňuje.

For transparency, we can provide a full fee schedule as an appendix.
Pro transparentnost můžeme poskytnout kompletní sazebník poplatků jako přílohu.

If the scope changes, we will confirm any additional charges in writing.
Pokud se změní rozsah, veškeré dodatečné poplatky potvrdíme písemně.

Zpět nahoru

We will invoice additional charges only with supporting evidence.
Dodatečné poplatky budeme fakturovat pouze s doložením podkladů.

Vyjasňování detailů přepravy

Could we confirm the pickup date and time window?
Můžeme si potvrdit datum a časové rozmezí vyzvednutí?

Please review the full delivery address, including contact and phone.
Prosím zkontrolujte kompletní doručovací adresu včetně kontaktní osoby a telefonu.

Could you share the PO/reference number to be used on documents?
Můžete sdílet PO/referenční číslo, které bude použito v dokumentaci?

Please confirm the total pallet count and whether pallets are stackable.
Prosím potvrďte počet palet a zda jsou stohovatelné.

Kindly confirm dimensions and gross weight per handling unit.
Prosím potvrďte rozměry a hrubou hmotnost na manipulační jednotku.

Is this shipment time-sensitive or standard priority?
Je zásilka časově kritická, nebo standardní?

Are there any hazardous materials or temperature requirements?
Obsahuje zásilka nebezpečné zboží nebo má teplotní požadavky?

Is appointment booking required at pickup and/or delivery?
Je nutná rezervace termínu při vyzvednutí a/nebo doručení?

Please confirm the loading method and available equipment on site.
Prosím potvrďte způsob nakládky a dostupnou techniku na místě.

Are there any site restrictions (height limits, access, security)?
Jsou zde jakákoliv omezení na místě nakládky/vykládky (výška, přístup, zabezpečení)?

To avoid any ambiguity, could you please clarify ... ?
Abychom předešli nejasnostem, můžete prosím upřesnit ...?

Would you kindly confirm the reference number to be used?
Prosím potvrďte, jaké referenční číslo máme použít.

Zpět nahoru

Please confirm the required documentation set.
Prosím potvrďte požadovaný soubor dokumentů.

Could you share the specification sheet / dimensions?
Můžete poslat technickou specifikaci / rozměry?

Please confirm any site restrictions or booking requirements.
Prosím potvrďte omezení na místě nebo nutnost rezervace.

Could you confirm whether the cargo is stackable?
Můžete potvrdit, zda je náklad stohovatelný?

Please advise the latest acceptable pickup time.
Prosím sdělte nejpozdější akceptovatelný čas vyzvednutí.

Once confirmed, we will proceed accordingly.
Po potvrzení budeme postupovat.

Shrnutí schůzek

Thank you for your time today.
Děkujeme za Váš čas.

Please find below a concise summary of our discussion.
Níže prosím naleznete stručné shrnutí naší diskuze.

We aligned on the following key points.
Dohodli jsme se na následujících klíčových bodech.

The agreed next steps are as follows.
Další dohodnuté kroky jsou následující.

Owners and deadlines are noted below.
Níže uvádím odpovědnosti a termíny.

We will proceed with option ...
Budeme pokračovat s variantou ...

Any open items to be confirmed: ...
Otevřené body, nutné potvrdit: ...

Zpět nahoru

Please advise if any point requires correction.
Prosím dejte vědět, pokud je potřeba cokoliv opravit.

We will circulate the final confirmation once all inputs are received.
Jakmile obdržíme všechny podklady, rozešleme finální potvrzení.

We are looking forward to continued cooperation.
Těšíme se na pokračující spolupráci.

Potvrzení domluvy

To confirm, we are aligned on the following scope and timeline.
Pro potvrzení: máme shodu na následujícím rozsahu a termínu.

Please confirm acceptance by reply to this email.
Prosím potvrďte souhlas odpovědí na tento email.

We will proceed in accordance with the agreed terms.
Budeme postupovat dle dohodnutých podmínek.

The agreed rate for this transport is ...
Dohodnutá sazba pro tuto přepravu je ...

Pickup is scheduled for ... within the window ...
Vyzvednutí je naplánováno na ... v okně ...

Delivery is scheduled for ... within the window ...
Doručení je naplánováno na ... v okně ...

If any point differs on your side, please flag it.
Pokud se u Vás cokoliv liší, prosím, upozorněte na to.

Emaily s připomínkami

Could you confirm whether you are comfortable proceeding?
Můžete potvrdit, zda můžeme pokračovat?

We would appreciate your confirmation by ...
Oceníme Vaše potvrzení do ...

Please let us know your preferred option.
Prosím sdělte nám, kterou variantu preferujete.

If helpful, we can arrange a brief call today.
Pokud to pomůže, můžeme si dnes dát krátký hovor.

Kind reminder in case this was missed.
Připomenutí pro případ, že to zapadlo.

I am reattaching the documents for convenience.
Pro pohodlí znovu přikládám dokumenty.

Please confirm receipt of the last update.
Prosím potvrďte přijetí poslední aktualizace.

Do you require any additional information from our side?
Potřebujete z naší strany ještě nějaké informace?

Thank you in advance for your response.
Předem děkujeme za odpověď.

Komunikace ohledně stavu přepravy + změny

Aktualizace stavu přepravy a běžná sdělení

This is to confirm that the shipment has been dispatched.

Tímto potvrzujeme, že zásilka byla odeslána.

Pickup was completed on ...

Vyzvednutí proběhlo dne ...

The tracking reference is ...

Sledovací číslo je ...

Current ETA remains ...

Aktuální ETA zůstává ...

Documentation is attached for your records.

Dokumentace je v příloze pro Vaši evidenci.

Please confirm receipt of the documentation.

Prosím potvrďte přijetí dokumentace.

Delivery is scheduled for ...

Doručení je plánováno na ...

POD can be provided upon delivery completion.

POD můžeme poskytnout po dokončení doručení.

Should you require any amendments, please advise.

Pokud potřebujete úpravy, prosím informujte nás.

We remain at your disposal for any questions.

Jsme Vám k dispozici pro případné dotazy.

Změny během přepravy

We need to inform you of a change to the shipment plan.
Musíme Vás informovat o změně plánu přepravy.

Please note there has been a change in routing.
Prosím berte na vědomí, že došlo ke změně trasy.

The shipment has been rebooked to the next available departure.
Zásilka byla přebookována na nejbližší dostupný odjezd.

The delivery time window has been adjusted to ...
Doručovací okno bylo upraveno na ...

The pickup time has been moved to ...
Čas vyzvednutí byl posunut na ...

The terminal/warehouse has updated the appointment to ...
Terminál/sklad upravil rezervovaný termín na ...

The carrier has confirmed a change in the schedule.
Dopravce potvrdil změnu harmonogramu.

This change may impact the ETA.
Tato změna může ovlivnit ETA.

The updated ETA is ...
Aktualizované ETA je ...

We are working to minimise any operational impact.
Pracujeme na minimalizaci dopadu na provoz.

Please confirm whether this change is acceptable on your side.
Prosím potvrďte, zda je tato změna z Vaší strany akceptovatelná.

If not acceptable, we can propose an alternative option.
Pokud to není akceptovatelné, můžeme navrhnout alternativní variantu.

We will confirm the final plan in writing once aligned.
Jakmile se dohodneme, finální plán potvrdíme písemně.

Zpět nahoru

Please note that changes after dispatch may generate additional charges.
Upozorňujeme, že změny po odeslání mohou znamenat dodatečné poplatky.

We will keep you updated as soon as we have confirmation.
Jakmile budeme mít potvrzení, budeme Vás informovat.

Stížnosti/Problémy/Zpoždění

Omluvy

Please accept our apologies for the inconvenience caused.
Prosím přijměte naši omluvu za způsobené komplikace.

We acknowledge the delay and the impact on your timeline.
Uvědomujeme si dopad zpoždění na Váš harmonogram.

We are taking immediate steps to prevent recurrence.
Okamžitě podnikáme kroky, aby se situace neopakovala.

We appreciate your patience and understanding.
Děkujeme za trpělivost a pochopení.

We will provide a confirmed update by ...
Poskytneme potvrzenou aktualizaci do ...

We acknowledge this fell short of the expected service level.
Uznáváme, že to nedosáhlo očekávané úrovně služby.

We are implementing corrective measures effective immediately.
Zavádíme nápravná opatření s okamžitou platností.

We remain fully committed to your operational requirements.
Nadále jsme plně zavázáni Vaším provozním požadavkům.

Should you wish, we can review the case together on a call.
Pokud budete chtít, můžeme spolu případ projít na hovoru.

Thank you for the opportunity to address this properly.
Děkujeme za možnost to řádně napravit.

Komunikace ohledně zpoždění

There's a delay on this shipment.
U této zásilky je zpoždění.

The latest ETA has changed to ...
Nejnovější ETA se změnilo na ...

We're checking the root cause now.
Teď zjišťujeme hlavní příčinu.

Let me verify this with operations.
Ověřím to s operativou.

We are prioritising this shipment within our network.
Tuto zásilku prioritizujeme v rámci naší sítě.

I'll keep you updated in real time.
Budu Vás průběžně informovat.

Thank you for your patience; we understand the urgency on your side.
Děkujeme za trpělivost; chápeme naléhavost na Vaší straně.

Please be advised that the shipment is currently delayed.
Dovolujeme si Vás informovat, že zásilka je aktuálně zpožděna.

The revised ETA is ...
Aktualizované ETA je ...

The delay is driven by ...
Zpoždění je způsobeno ...

We are working with the carrier to recover the schedule.
S dopravcem pracujeme na dorovnání termínu.

We will provide the next confirmed update by ...
Další potvrzenou aktualizaci poskytneme do ...

Should the situation escalate, we will notify you immediately.
Pokud by se situace zhoršila, budeme Vás ihned informovat.

Zpět nahoru

We propose the following mitigation option ...
Navrhujeme následující variantu zmírnění dopadu ...

Please confirm whether this impacts your downstream operations.
Prosím potvrďte, zda to ovlivní Vaše navazující operace.

We appreciate your understanding.
Děkujeme za pochopení.

Please let us know if you require an escalation call.
Dejte prosím vědět, pokud je potřeba eskalační hovor.

Práce se stížnostmi/problémy

We are treating this as a priority and investigating immediately.
Řešíme to prioritně a ihned to prověřujeme.

We understand that the service did not meet your expectations.
Rozumíme, že služba nesplnila Vaše očekávání.

We are implementing corrective measures to prevent future issues.
Zavádíme nápravná opatření, abychom předešli problémům v budoucnu.

Could you please share any reference numbers and relevant details?
Můžete prosím sdílet referenční čísla a relevantní informace?

We will propose a resolution and a revised timeline.
Navrhujeme postup řešení a upravený termín.

We appreciate your continued cooperation while we resolve this.
Vážíme si Vaší pokračující spolupráce, zatímco to řešíme.

Thank you for your message; we acknowledge the situation and will do our best to resolve it.
Děkujeme za zprávu; bereme na vědomí situaci a uděláme maximum pro to ji vyřešit.

We are reviewing the case with operations and will get back to you by ...
Případ prověřujeme s operativou a ozveme se do ...

Zpět nahoru

We will share a clear root-cause summary and corrective actions.
Sdělíme Vám jasné shrnutí příčiny a nápravná opatření.

We are aware of the service deviation and are addressing it.
Víme o odchylce ve službě a řešíme ji.

Where applicable, we will review compensation options.
Pokud to bude relevantní, prověříme možnosti kompenzace.

Please share any supporting documents to accelerate the resolution.
Prosím sdílejte s námi jakékoliv další podklady, aby bylo řešení rychlejší.

We will propose a resolution timeline.
Navrhujeme časový plán řešení.

We are escalating this as a critical incident.
Eskalujeme to jako kritický incident.

Please confirm the priority outcome: speed or cost.
Prosím potvrďte prioritu: rychlost nebo cena.

We need a decision by ... to protect the timeline.
Potřebujeme rozhodnutí do ..., abychom udrželi termín.

We are aligning internally with operations and the carrier.
Interně sladujeme postup s operativou a dopravcem.

We acknowledge the business risk and are acting accordingly.
Uvědomujeme si obchodní riziko a jednáme podle toho.

We will confirm the solution as soon as possible.
Řešení potvrdíme jak jen to půjde.

Eskalování problémů

We are escalating this to senior operations now.
Nyní to eskalujeme na seniorní operativu.

Please confirm availability for an urgent call within ... minutes.
Prosím potvrďte dostupnost pro urgentní hovor do ... minut.

We are at risk of a critical deadline breach without intervention.
Bez zásahu hrozí kritické nedodržení termínu.

We recommend the following immediate action ...
Doporučujeme okamžitý následující krok ...

Please confirm the decision on option A/B by ...
Prosím potvrďte rozhodnutí pro variantu A/B do ...

We will maintain updates at a fixed cadence until stabilised.
Budeme posílat aktualizace v dané frekvenci, dokud se to nestabilizuje.

I am copying senior stakeholders for visibility.
Do kopie dávám vedení pro přehled.

We will confirm closure once the shipment is back on track.
Jakmile se zásilka vrátí do plánu, potvrdíme uzavření.

Thank you for your swift attention.
Děkujeme za rychlou součinnost.

Interní komunikace a reporting

Žádosti o spolupráci/komunikace s kolegy

Could you please assist with this case?

Můžeš mi prosím pomoci s tímto případem?

Could you please take a look when you have a moment?

Můžeš se na to prosím podívat, až budeš mít chvíli?

I need your support on this shipment.

Potřebuji tvoji pomoc s touto zásilkou.

Can you confirm the latest status from your side?

Můžeš potvrdit aktuální stav z tvé strany?

Please let me know if you see any issue.

Prosím dej vědět, pokud uvidíš nějaký problém.

Can you handle the follow-up with the carrier?

Můžeš se postarat o follow-up s dopravcem?

Could you check the documents before we send them?

Můžeš zkontrolovat ty dokumenty, než je pošleme?

Please confirm who will take ownership of this task.

Prosím potvrď, kdo převezme odpovědnost za tento úkol.

Can you update the customer once this is confirmed?

Můžeš aktualizovat zákazníka, jakmile to bude potvrzené?

Let's align on the message before we send it.

Pojďme se domluvit na té zprávě, než ji pošleme.

Please keep me posted on any changes.

Prosím, průběžně mě informuj o změnách.

Please flag this if it becomes urgent.

Prosím, označ to / dej vědět, pokud to bude urgentní.

Zpět nahoru

Can we do a quick call to align on next steps?
Můžeme si dát krátký call a sladit další kroky?

Thanks for your support on this.
Díky za pomoc s tímhle.

If you need anything from my side, please let me know.
Jestli potřebuješ cokoliv z mojí strany, dej mi prosím vědět.

I'll take care of the customer communication.
Postarám se o komunikaci se zákazníkem.

Please share the final version before sending.
Prosím pošli finální verzi před odesláním.

Let's keep all updates in this thread.
Pojďme dávat všechny aktualizace do tohoto vlákna.

We should escalate this internally if there is no update by ...
Pokud nebude aktualizace do ..., měli bychom to interně eskalovat.

Reporting výsledků nadřazeným

Today I'll walk you through our Q[] results and key takeaways.
Dnes Vás provedu výsledky za [] čtvrtletí a hlavními závěry.

I'll start with a high-level overview, then go into the details.
Začnu stručným přehledem a poté přejdu k detailům.

Overall, we're on track with our plan.
Celkově jsme v souladu s plánem.

Overall, we're slightly ahead of plan.
Celkově jsme mírně nad plánem.

Overall, we're slightly behind plan.
Celkově jsme mírně pod plánem.

The main drivers this quarter were [A], [B], and [C].
Hlavními tahouny tohoto čtvrtletí byly [A], [B] a [C].

Zpět nahoru

The headline number is [X], which is [up/down] [Y]% quarter over quarter.
Klíčové číslo je [X], což je [nárůst/pokles] o [Y] % oproti minulému čtvrtletí.

Compared to last quarter, we saw a clear improvement in [X].
Oproti minulému čtvrtletí jsme zaznamenali jasné zlepšení v oblasti [X].

Compared to last year, the trend is [stable/positive/negative].
Oproti minulému roku je trend [stabilní/pozitivní/negativní].

This result is in line with our expectations.
Tento výsledek je v souladu s našimi očekáváními.

This result is better than expected.
Tento výsledek je lepší, než jsme očekávali.

This result is below expectations.
Tento výsledek je pod očekáváním.

The variance is mainly explained by [X].
Odchylku lze vysvětlit především [X].

We saw a one-off effect from [X], which won't repeat next quarter.
Došlo k jednorázovému vlivu [X], který se příští čtvrtletí nebude opakovat.

Performance was impacted by external factors such as [X].
Výkonnost ovlivnily externí faktory, například [X].

We achieved efficiency gains in [X] without compromising quality.
Dosáhli jsme zvýšení efektivity v oblasti [X], aniž bychom snížili kvalitu.

We prioritized initiatives with the highest impact.
Upřednostnili jsme iniciativy s nejvyšším dopadem na výsledky.

We focused on execution and removed bottlenecks.
Zaměřili jsme se na realizaci a odstranili omezení.

The key wins this quarter were [A], [B], and [C].
Hlavními úspěchy tohoto čtvrtletí byly [A], [B] a [C].

Zpět nahoru

The biggest challenge we faced was [X], and here's how we addressed it.
Největší výzvou bylo [X] a takto jsme ji řešili.

We identified the root cause and implemented corrective actions.
Identifikovali jsme příčinu a zavedli nápravná opatření.

The actions we took are already showing results.
Kroky, které jsme podnikli, už přinášejí výsledky.

The impact will become more visible next quarter.
Dopad bude výraznější v příštím čtvrtletí.

Our key priorities for the next quarter are [A], [B], and [C].
Naše hlavní priority pro příští čtvrtletí jsou [A], [B] a [C].

We will double down on what's working and fix what isn't.
Posílíme to, co funguje, a opravíme to, co nefunguje.

We're monitoring the main risks closely.
Pečlivě sledujeme hlavní rizika.

The key risks are [X], [Y], and [Z], and our mitigation plan is [].
Hlavní rizika jsou [X], [Y] a [Z] a náš plán mitigace je [].

If current trends continue, we expect [X] by the end of the quarter.
Pokud budou současné trendy pokračovat, očekáváme do konce čtvrtletí [X].

The outlook is [cautiously optimistic/neutral/uncertain].
Výhled je [opatrně optimistický/neutrální/nejistý].

To summarize, we delivered [X], learned [Y], and we're focusing on [Z].
Ve shrnutí: dodali jsme [X], poučili se z [Y] a zaměříme se na [Z].

I'm happy to go deeper in any area.
Rád jakoukoliv část rozvedu.

Is there anything else I can provide you with?
Mohu Vám ještě něco poskytnout?